

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Deskriptif Tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

**Di Pt.Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol)**

**SKRIPSI**

Fis AN 30/05

Ing

S



**Disusun Oleh**

**Inggit MP**

**NIM. 070116552**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP  
2004 / 2005**

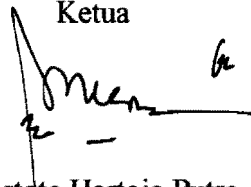
### Halaman Pengesahan

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Jurusan Ilmu  
Administrasi Negara pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 5 Juli 2005  
Pukul : 13:00 WIB  
Tempat : Ruang 250 FISIP UNAIR

Dengan Tim Penguji:

Ketua



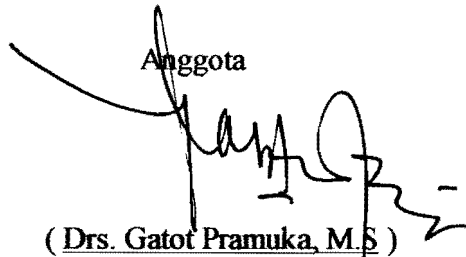
( Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU )  
NIP. 130 783 545

Anggota



( DR. Falih Suaedi, M.Si )  
NIP. 131 801 403

Anggota



( Drs. Gatot Pramuka, M.S )  
NIP. 131 801 401

## ABSTRAKSI

Kinerja BUMN sebagai badan usaha milik negara, masih tergolong rendah. Padahal untuk dapat bersaing pada era pasar terbuka, dibutuhkan strategi untuk mampu bertahan. Meskipun BUMN memiliki status sebagai milik pemerintah, bukan berarti BUMN posisinya akan aman. BUMN selain berfungsi untuk memberikan pelayanan publik, namun BUMN juga harus mampu untuk bersaing dan menghasilkan laba, terlebih setelah tidak diberlakukannya lagi monopoli pada sektor tertentu.

PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol, sebagai BUMN yang bertugas untuk membangun dan mengoperasikan jalan tol, telah mampu meraih ISO 9001 2000. Pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui strategi yang dilaksanakan di PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol sehingga BUMN tersebut dapat meraih ISO. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Dan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan.

Hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah bahwa strategi yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol, lebih banyak terfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Strategi yang diterapkan oleh PT. Jasa Marga (Persero) sesuai dengan kualitas pelayanan publik di PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol yang menunjukkan bahwa sikap dan perilaku dari petugas masih banyak menerima kritik. Strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia lebih banyak bersifat pelatihan, dan pelatihan tersebut juga diberikan kepada staf dan pejabat struktural. Selain itu strategi yang digunakan untuk meningkatkan sumber daya manusia yaitu melalui reward dan pemberdayaan. Strategi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol juga menetapkan *response time* untuk pelayanan yang diberikan serta pengadaan mesin. Untuk strategi dalam mengelola sumber daya informasi, PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol masih banyak yang manual dan belum menerapkan teknologi informasi. Namun demikian PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya-Gempol masih berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan melalui survey yang dilaksanakan rutin setiap dua triwulan. Dan dalam setiap pelayanan yang diberikan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya –Gempol mengacu pada standar operasional dalam ISO.